

**AFSPRAKEN TUSSEN DE ACTOREN VAN DE SOCIALE  
SECTOR EN VAN DE GEZONDHEIDSZORG, DE  
KRUISPUNTBANK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID EN DE  
FEDERALE OVERHEIDSDIENST BELEID EN  
ONDERSTEUNING IN HET KADER VAN DE DIENST EBOX  
BURGER**

**A. ALGEMEEN**

1. Met toepassing van de wet van 27 februari 2019 *inzake de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox* staat het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning in voor het aanbieden van de dienst eBox Burger, die de verzenders (de gebruikers van het systeem), zoals de diverse actoren van de sociale sector en van de gezondheidszorg, in voorkomend geval de mogelijkheid geeft om met een hoge graad van veiligheid en onweerlegbaarheid elektronische berichten uit te wisselen met de burgers. In de vermelde sectoren staat de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (als document provider) in voor het aanbieden van het technisch platform dat de verzenders gebruiken om documenten ter beschikking te stellen door middel van de dienst eBox Burger.
2. Het vastleggen van onderhavige afspraken heeft tot gevolg dat de betrokken gebruikers vrijgesteld zijn van het ondertekenen van een verzendersovereenkomst tussen hen en het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning.

**B. VERPLICHTINGEN VAN DE VERZENDERS**

3. De actoren van de sociale sector en van de gezondheidszorg kunnen als verzender enkel gepersonaliseerde berichten naar natuurlijke personen sturen. Zij zijn verantwoordelijk voor de beslissing om bepaalde berichten via de eBox Burger ter beschikking te stellen aan de bestemmingen, nadat die ermee hebben ingestemd om overheidsberichten elektronisch te ontvangen.
4. De verzenders zorgen ervoor dat het opstellen en het versturen van de berichten kadert binnen de uitvoering van de taken van algemeen belang waarmee zij belast zijn of binnen de uitvoering van de verplichtingen die op hen rusten. Zij bezorgen de berichten via andere niet-elektronische kanalen aan de bestemmingen als blijkt dat die niet hebben ingestemd of niet meer instemmen met de elektronische terbeschikkingstelling van overheidsberichten. De verzenders zijn verantwoordelijk voor de inhoudelijke en technische kwaliteit van de berichten die zij ter beschikking stellen en voorzien de gepaste procedures om de kwaliteit van de berichten te optimaliseren.
5. De actoren van de sociale sector en van de gezondheidszorg zijn voorts verantwoordelijk voor het bepalen van de termijn gedurende dewelke de berichten door middel van de eBox

Burger ter beschikking gesteld moeten worden en voor het ter beschikking stellen van de berichten via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (als document provider) gedurende de vooropgestelde termijn.

6. Elke betrokken actor van de sociale sector of van de gezondheidszorg is als verzender verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG* voor de persoonsgegevensverwerkingen die nodig zijn voor de individuele terbeschikkingstelling van documenten aan de hand van de eBox Burger. Hij is verantwoordelijk voor de berichten die hij ter beschikking stelt en treft de gepaste technische en organisatorische maatregelen die noodzakelijk zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, verlies, wijziging of toegang en tegen elke andere niet toegelaten verwerking. Die maatregelen verzekeren een passend beveiligingsniveau, rekening houdend met de stand van de techniek dienaangaande, de toepassingskosten, de aard van de te beveiligen persoonsgegevens en de potentiële risico's.
7. De verzender verleent het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning te goeder trouw bijstand en informatie bij het doen nakomen van de geldende verplichtingen, onder meer door de inlichtingen ter beschikking te stellen die nodig zijn om de nakoming van de regelgeving aan te tonen en door audits van de bevoegde gegevensbeschermingsautoriteit mogelijk te maken.
8. De actoren van de sociale sector en van de gezondheidszorg doen een beroep op de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, die in hun opdracht optreedt als document provider. De verzenders kunnen een document service provider inschakelen die in hun opdracht en onder hun toezicht kan integreren met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid als document provider. In dat geval maakt de verzender de nodige contractuele afspraken met de document service provider, onder meer inzake de verwerking van persoonsgegevens.

## **C. VERPLICHTINGEN VAN DE DOCUMENT PROVIDER**

9. De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid staat er als document provider voor in dat het bericht in opdracht van de verzender via de eBox Burger ter beschikking van de burger wordt gehouden gedurende de door de verzender bepaalde termijn zodat de burger het kan raadplegen via het kanaal van zijn keuze, dat het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning wordt verwittigd via de event engine als de verzender een nieuw bericht voor de bestemming ter beschikking heeft gesteld zodat de bestemming kan verwittigd worden met een notificatie, dat een leesbevestiging ter beschikking wordt gesteld van de verzender wanneer het bericht door de bestemming gelezen werd, dat de verzender op de hoogte wordt gebracht van het feit dat een bepaalde bestemming niet heeft ingestemd of niet meer instemt met een elektronische terbeschikkingstelling van overheidsberichten en dat de implementatie, de configuratie en de documentatie overeenstemmen met de richtlijnen van het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning.

10. De document provider bewaart de berichten in opdracht van de verzender gedurende de termijn bepaald door de verzender voor de terbeschikkingstelling via de eBox Burger aan de bestemming. Na die termijn verwijdert hij het bericht.
11. De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid treft de gepaste technische en organisatorische maatregelen die noodzakelijk zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, verlies, wijziging of toegang en tegen elke andere niet toegelaten verwerking. Die maatregelen verzekeren een passend beveiligingsniveau, rekening houdend met de stand van de techniek dienaangaande, de toepassingskosten, de aard van de te beveiligen persoonsgegevens en de potentiële risico's.

#### **D. VERPLICHTINGEN VAN DE AANBIEDER**

12. Het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning voorziet een beveiligd kanaal voor de verzender om berichten aan de bestemming ter beschikking te stellen via de eBox Burger evenals de nodige technische specificaties en richtlijnen die de verzender in staat zullen stellen om van dit beveiligd kanaal gebruik te maken. Het verbindt er zich ook toe de bestemming te authenticiseren of te laten authenticiseren op een voldoende hoog niveau, zodat enkel de juiste persoon toegang krijgt tot zijn eigen eBox Burger.
13. Overeenkomstig de bepalingen van voormelde wet van 27 februari 2019 is het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen van persoonsgegevens die nodig zijn voor het beheer en voor het verzekeren van de goede werking van de eBox Burger. Het treft bij het beheer en de werking van de eBox Burger de gepaste technische en organisatorische maatregelen die noodzakelijk zijn voor de bescherming van de persoonsgegevens tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, verlies, wijziging of toegang en tegen elke andere niet toegelaten verwerking. Die maatregelen verzekeren een passend beveiligingsniveau, rekening houdend met de stand van de techniek dienaangaande, de toepassingskosten, de aard van de te beveiligen persoonsgegevens en de potentiële risico's.
14. Het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning beschikt over een functionaris voor gegevensbescherming die toeziet op de vertrouwelijkheid en de veiligheid van de persoonsgegevens en op de naleving van de vereisten van de regelgeving inzake persoonsgegevensbescherming.
15. Het informeert de burger over de verzenders die zich aansluiten bij de eBox Burger, het voorziet een manier om notificaties te versturen naar de burger via het door hem gekozen kanaal en het stuurt een notificatie aan de betrokken burger wanneer een nieuw bericht beschikbaar is, tenzij hij expliciet van die mogelijkheid heeft afgezien. Indien de burger voor de interface van een dienstverlener gekozen heeft, bezorgt DG Digitale Transformatie de nodige informatie aan de dienstverlener zodat de notificatie door deze dienstverlener kan gebeuren

## **E. VERPLICHTINGEN INZAKE AUDIT TRAIL**

16. Het directoraat-generaal Digitale Transformatie, de verzenders en de document provider bewerkstelligen een audit trail, die elk aspect van de terbeschikkingstelling van berichten via de eBox Burger afdekt, zodat het aanbieden en het raadplegen van berichten evenals eventuele problemen die zich daarbij zouden kunnen voordien op een correcte en betrouwbare wijze kunnen worden gereconstrueerd. Zij nemen de nodige maatregelen om in hun audit trail inlichtingen te bewaren voor elke communicatie met de eBox Burger waarbij zij betrokken zijn, op zodanige wijze dat het mogelijk wordt om door de combinatie van de inlichtingen van de partijen een volledige reconstructie van elke terbeschikkingstelling en elke raadpleging van berichten via de eBox Burger tot stand te brengen.
17. Zij werken te goeder trouw samen, met name door informatie over hun audit trails uit te wisselen, voor zover dit volgens de regelgeving toelaatbaar is, wanneer dit nodig is om het voor een partij mogelijk te maken om eventuele problemen te onderzoeken en/of om aan te tonen dat een partij de op haar rustende verplichtingen al dan niet heeft nageleefd. Die uitwisseling geschiedt in een gestructureerde, gangbare en machineleesbare vorm.
18. Voorts nemen de partijen de nodige veiligheidsmaatregelen om de inlichtingen inzake de audit trail te beveiligen en om deze te documenteren. Zij eerbiedigen bij de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de audit trail de regelgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG*. Elke partij wordt beschouwd als verwerkingsverantwoordelijke voor het deel van de audit trail dat zij aanmaakt en beheert en bewaart het zolang dat noodzakelijk is om te voldoen aan haar verplichtingen en minstens tien jaar volgend op het moment van de transactie of de poging tot transactie, om aldus ook de andere partijen in staat te stellen om de transacties te reconstrueren.
19. De partijen wisselen de geregistreerde informatie uit zodat die in voorkomend geval aan belanghebbenden ter beschikking kan gesteld worden.

## **F. DIENSTENNIVEAUS**

20. Het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning (als aanbieder van de eBox Burger) en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (als document provider) streven ernaar om de beschikbaarheid van de eBox Burger en het technisch platform op een optimale wijze te verzekeren, met een doel van een beschikbaarheid van 99,9 procent van de tijd, gemeten op maandbasis.
21. De verzender biedt eerstelijnsondersteuning aan alle natuurlijke personen met wie hij via de eBox Burger communiceert, voor alle vragen over de ter beschikking gestelde berichten. Het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning voorziet voor de verzender eerstelijnsondersteuning voor alle vragen over de

de werking van de eBox Burger (dit omvat niet de eerstelijnsondersteuning voor de dienstverlening van de erkende dienstverleners die deze zelf verzorgen voor hun klanten).

22. Het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning streeft ernaar om maximaal vier nieuwe releases van de eBox Burger per jaar te doen (te begrijpen als wijzigingen die een aanpassing vereisen van de verzender of de document provider) en ondersteunt daarbij steeds release -1 (dat wil zeggen de huidige release en de onmiddellijk voorgaande). Het zal bij elk nieuwe release steeds genoeg tijd inplannen voor regressietesten bij de gebruikers.
23. Het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning streeft ernaar om aanpassingen aan de eBox Burger steeds vooraf te melden aan de verzender, daarbij gebruik makend van de eigen publieke communicatiekanalen en de contactinformatie die de verzender daartoe overmaakt, met voldoende informatie voor de verzender om de impact op de verzender en de document provider te kunnen inschatten en de nodige maatregelen te treffen. Daarbij wordt gestreefd naar een voorafgaande melding van minimaal één maand voordat de wijziging in werking treedt. De verzender aanvaardt dat deze termijn éézijdig ingekort mag worden door het directoraat-generaal Digitale Transformatie van de federale overheidsdienst Beleid en Ondersteuning in geval van hoogdringendheid, inclusief maar niet beperkt tot situaties van overmacht, incidenten of veiligheidsproblemen die de goede werking van de eBox Burger in het gedrang kunnen brengen, of aanpassingen aan de toepasselijke regelgeving.